Cour suprême du Canada

2010-2011

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Robert Nicholson, P.C., c.r.,
Ministre de la Justice et
procureur général du Canada

Table des matières

Message du registraire 1

Section I : Survol de l'organisation 3

- Raison d'être 3
- Responsabilités 3
- Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP) 6
- Priorités organisationnelles 7
- Analyse des risques 9
- Sommaire – Rendement 11
- Profil des dépenses 13
- Budget des dépenses par crédit voté 13

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique 14

- Résultat stratégique 14
- Activité de programme : Favoriser le déroulement du processus d'audition et de décision 14
- Sommaire du rendement et analyse des sous-activités de programme 16
- Activité de programme : Services internes 22
- Leçons apprises 24

Section III : Renseignements supplémentaires 26

- Principales données financières 26
- Graphiques des principales données financières 27
- États financiers 28
- Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 28

Section IV : Autres sujets d'intérêt 29

- Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 29

Message du registraire

Je suis heureux de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de la Cour suprême du Canada pour l'exercice 2010-2011.

La Cour suprême du Canada est la juridiction d'appel de dernier ressort du pays. Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada est pleinement conscient de l'importance du rôle de la Cour et axe ses efforts sur un résultat stratégique unique, à savoir que « l'administration du tribunal de dernier ressort du Canada est efficace et indépendante ».

Au cours de la période que vise le présent rapport, le Bureau s'est encore essentiellement attaché au traitement et à la gestion des instances introduites à la Cour. Le contexte de la prise de décisions présente constamment des risques et des défis nouveaux, et des possibilités nouvelles.

La mise en œuvre du programme de gestion de l'information (GI) de la Cour a fait des progrès remarquables. La mise en place d'un système de gestion des documents électroniques a respecté les objectifs fixés à l'origine, et de grands pas ont été faits en matière de sensibilisation à la GI, de stratégies et de gouvernance de la GI. En même temps, les processus opérationnels ont commencé à changer, de sorte que la Cour est mieux en mesure de miser sur la novotique. Les travaux réalisés rapprochent la Cour de son objectif à long terme consistant à améliorer, pour les plaideurs comme pour les membres du public, l'accès électronique aux dossiers et à l'information de la Cour.

En 2010-2011, le Bureau a été confronté à des défis importants dans le domaine de la sécurité, tant en raison des menaces croissantes à la sécurité des technologies de l'information (TI) que du manque de capacité attribuable au niveau élevé de roulement du personnel. Nos efforts axés sur l'amélioration du programme global de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour nous ont tout de même permis de prendre, dans le domaine de la sécurité des TI, des mesures importantes en vue d'assurer en permanence la sécurité du fonds d'information documentaire de la Cour. De même, des progrès importants ont marqué le développement du programme de la sécurité; le Bureau a adopté de nouveaux modèles de gouvernance et a consolidé les partenariats communautaires, ce qui a renforcé par le fait même la position de la Cour en matière de sécurité.

Enfin, des mesures concrètes ont été prises en préparation d'un important projet de remise à neuf de l'infrastructure vieillissante de l'édifice de la Cour suprême du Canada. À cet égard, le Bureau a amorcé un examen fonctionnel de l'édifice.

En terminant, je tiens à remercier tous les employés de la Cour qui, par leur ardeur au travail et leur enthousiasme constants, servent la Cour et les Canadiens avec professionnalisme et une grande motivation.

_____ _____

Roger Bilodeau, c.r. Date

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Créée par une loi du Parlement en 1875, la Cour suprême du Canada est la juridiction d'appel de dernier ressort du pays. Elle sert les Canadiens en tranchant des questions de droit d'importance pour le public, contribuant ainsi à l'évolution de toutes les branches du droit au Canada. L'indépendance de la Cour, la qualité de ses travaux et le respect qu'on lui porte, tant ici qu'à l'étranger, sont autant d'éléments qui contribuent grandement aux fondements d'un pays fort, sécuritaire et démocratique, fondé sur la primauté du droit. Aux termes de la *Loi sur la Cour suprême*, la Cour suprême du Canada se compose du Juge en chef et de huit juges puînés. La Cour suprême du Canada est une importante institution nationale, qui occupe le sommet du pouvoir judiciaire de l'État canadien.

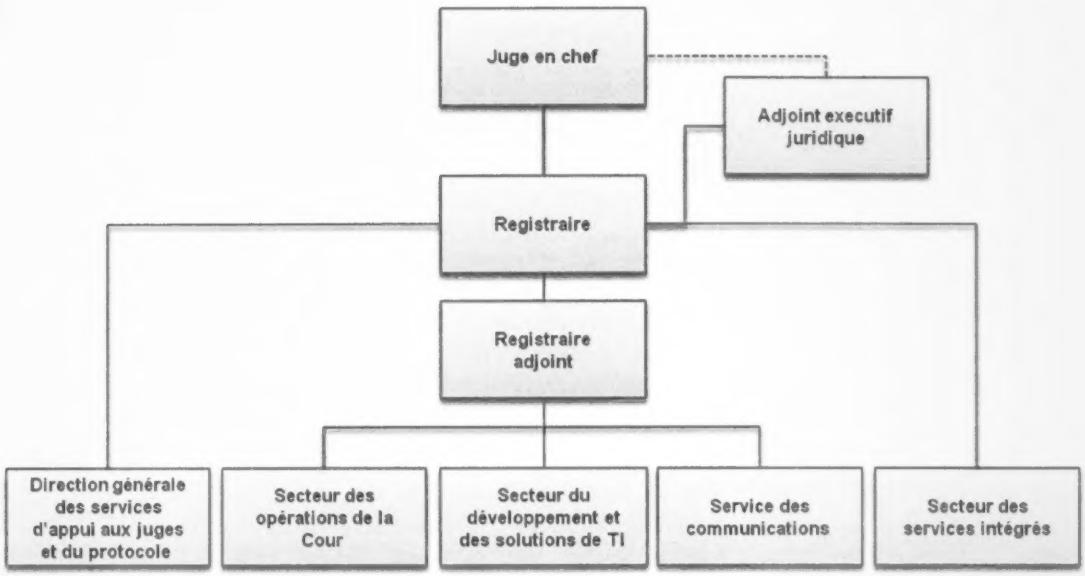
Le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada fournit à la Cour tous les services et l'appui dont elle a besoin pour traiter, entendre et trancher les affaires qui lui sont soumises. Il agit également comme interface entre les plaideurs et la Cour. Le présent rapport vise le rendement et les activités du Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les responsabilités de la Cour, le processus d'audition des causes et les jugements sur Internet, à l'adresse suivante : http://www.scc-csc.gc.ca/home-accueil/index-fra.asp.

Responsabilités

La Cour suprême du Canada se compose du Juge en chef et de huit juges puînés, tous nommés par le gouverneur en conseil. Elle entend les appels interjetés contre les décisions des cours d'appel provinciales et territoriales, de la Cour d'appel fédérale et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada. En outre, la Cour formule un avis à l'égard de toute question que lui soumet le gouverneur en conseil. L'importance des arrêts de la Cour pour la société canadienne est pleinement reconnue. La Cour assure uniformité, cohérence et justesse dans la définition, l'élaboration et l'interprétation des principes juridiques dans l'ensemble du système judiciaire canadien. Elle tire sa compétence de la *Loi sur la Cour suprême* et d'autres lois fédérales, par exemple le *Code criminel*.

Le registraire, lui aussi nommé par le gouverneur en conseil, relève de la Juge en chef et dirige le Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada. L'organisation du Bureau du registraire est illustrée dans l'organigramme reproduit ci-après et précisée dans les paragraphes qui suivent.



Direction générale des services d'appui aux juges et du protocole : La Direction générale des services d'appui aux juges et du protocole est responsable de la prestation de l'ensemble des services d'appui au Juge en chef et aux huit juges puînés de la Cour suprême du Canada, notamment des services liés au protocole et à la salle à dîner des juges, de l'élaboration et de la mise en œuvre des services et programmes intégrés d'appui aux juges, de l'administration judiciaire, ainsi que du programme des auxiliaires juridiques.

Secteur des opérations de la Cour : Constitué de la Direction générale du droit, de la Direction générale du recueil, de la Direction générale du greffe et de la Direction générale de la Bibliothèque et de la gestion de l'information, ce secteur est responsable de la planification, de la direction, ainsi que des conseils juridiques et du soutien opérationnel offerts aux juges de la Cour suprême sur tous les aspects de la gestion des instances, de la demande initiale au jugement définitif en appel. Cela comprend le traitement et l'inscription des actes de procédure, la mise au rôle, les services juridiques et jurilinguistiques, les services de recherche juridique et documentaire, les services de révision juridique et la publication du Recueil des arrêts de la Cour suprême. Le Secteur fournit également des services de gestion de l'information, y compris la gestion des dossiers d'instance et des documents institutionnels de la Cour.

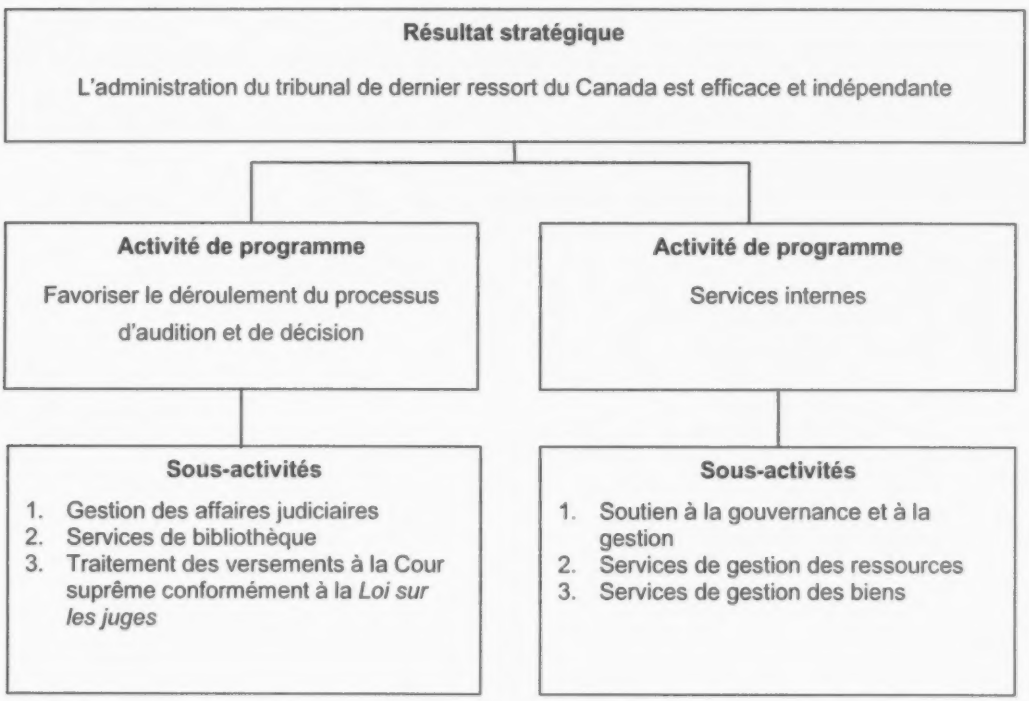
Secteur du développement et des solutions de TI : Le Secteur du développement et des solutions de TI est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la gestion des stratégies, plans, politiques, normes et procédures relatifs à la TI dans l'ensemble de l'organisme, de la conception, de l'élaboration et de la mise en œuvre de solutions de TI modernes, innovatrices, intégrées et d'avant-garde, de l'administration des ressources de TI, notamment la sécurité, la planification de la reprise des activités et la préparation aux situations d'urgence 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ainsi que de l'analyse des activités, de la transformation organisationnelle, de la gestion de projets et du développement des activités au moyen d'initiatives de gestion du changement visant à tirer le maximum d'avantages de la modernisation de la TI et à accroître l'efficacité.

Service des communications : Le Service des communications élabore et met en œuvre des stratégies, plans et programmes de communication afin de mieux faire connaître au public la Cour suprême du Canada et d'améliorer les communications internes au sein de la Cour.

Secteur des services intégrés : Le Secteur des services intégrés est responsable de l'appui administratif aux juges et au personnel, ce qui englobe la planification des stratégies, des activités et des ressources, la présentation de rapports sur l'organisation, la responsabilisation de la gestion, la modernisation des méthodes et des outils de gestion, la gestion intégrée des risques, les finances, l'acquisition de biens et de services, les locaux, l'administration (télécommunications, courrier et impression), les ressources humaines, la sûreté, la santé et sécurité au travail, la gestion des mesures d'urgence et la préparation aux situations d'urgence, ainsi que la planification de la continuité des activités.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP)

Le diagramme de l'architecture des activités de programme (AAP) qui suit fait état du cadre établi pour l'exercice des activités et des sous-activités de programme. Cette structure permet au Bureau du registraire de s'acquitter efficacement de son mandat et d'atteindre son résultat stratégique.



Priorités organisationnelles

Légende de rendement/priorité

Dépassée : Plus de 100 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel qu'il est démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.
Entièrement atteinte : 100 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel qu'il est démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.
Atteinte en grande partie : De 80 à 99 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel qu'il est démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.
Passablement atteinte : De 60 à 79 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel qu'il est démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.
Non atteinte : Moins de 60 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel qu'il est démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

Le Bureau du registraire a établi deux priorités pour l'exercice 2010-2011 : d'une part, élaborer et mettre en œuvre un programme solide de gestion de l'information et, d'autre part, renforcer le programme de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour.

Priorité	Type	Résultat stratégique et activités de programme
Élaboration et mise en œuvre d'un programme solide de gestion de l'information (GI)	Déjà établie	L'administration du tribunal de dernier ressort du Canada est efficace et indépendante. Traitement des audiences et des décisions et Services internes
État : Atteinte en grande partie		
La Stratégie relative à l'information d'entreprise de la Cour suprême du Canada et le cadre de gestion de l'information ont été finalisés au cours de l'exercice. La Stratégie présente la vision de la Cour à l'égard de la gestion des documents et dossiers électroniques et s'appuie sur le plan stratégique de la Cour suprême. La Cour réalise cette vision par étapes en élaborant des plans de formation et des activités de sensibilisation à la gestion de l'information et en mettant à jour les procédures, les politiques et les lignes directrices pour faciliter l'adaptation des processus de travail aux nouveaux outils technologiques. À court terme, une solution de gestion des documents électroniques (C-doc, une application SharePoint 2007) a été conçue et est déployée progressivement, à commencer par les documents d'instance. En octobre 2010, la version 1.3/1.4 de C-doc a été lancée. Également en 2010, la Cour a entrepris la gestion des données non structurées contenues dans les répertoires communs, auxquelles elle a appliqué le plan de classification des dossiers par fonction et les calendriers de conservation et de disposition. Cette étape doit précéder la mise sur pied d'une solution de gestion des documents électroniques. Des progrès considérables ont été réalisés dans la mise à jour des politiques en matière de GI, tout particulièrement en ce qui a trait aux directives et aux normes relatives à la gestion des documents électroniques et des courriels. Dans le cadre de la transformation organisationnelle, la Cour a remplacé WordPerfect par Microsoft Word 2007 en 2010-2011.		

Priorité	Type	Résultat stratégique et activités de programme
Renforcer le programme de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour	Nouvelle	L'administration du tribunal de dernier ressort du Canada est efficace et indépendante. Service internes
État : Passablement atteinte		
Une nouvelle structure de gouvernance en matière de sécurité a été approuvée vers la fin de l'exercice 2010-2011. La Cour devrait doter deux nouveaux postes au sein de la Direction générale des services de sécurité en 2011-2012, ce qui lui permettra de réviser ses politiques et procédures en matière de sécurité. Également, elle adoptera de nouvelles politiques afin de renforcer l'élément de sécurité. Le plan de continuité des activités (PCA) est en voie de préparation et devrait être pratiquement achevé à la fin de l'exercice 2011-2012. La participation de la Cour aux activités relatives à la continuité d'un gouvernement constitutionnel a véritablement sensibilisé ses partenaires aux besoins de la Cour en matière de sécurité, ce qui améliorera de façon globale l'environnement de sécurité à la Cour. Quant à la sécurité de la TI, des améliorations considérables ont été apportées pour assurer la sécurité de l'information contre les menaces croissantes.		

Améliorations apportées aux fonctions de planification intégrée et de présentation de rapports

En 2010-2011, les restrictions en matière de dotation ont radicalement limité le nombre de ressources et les efforts pouvant être consacrés à la prise de mesures favorisant la planification intégrée. Néanmoins, une étape importante a été franchie avec l'élaboration d'un nouveau cadre de planification et de présentation de rapports de TI. En outre, les préparatifs en vue de l'introduction de la nouvelle Politique de planification des investissements sont en bonne voie. Une évaluation des besoins afférents à cette politique a fait ressortir la nécessité d'améliorer l'intégration de nombreuses fonctions clés à l'étape de la planification. Une stratégie visant à améliorer et à simplifier le cadre de planification et de présentation de rapports sera élaborée en 2011-2012.

Analyse des risques

Depuis les changements apportés à la structure organisationnelle annoncés le 30 novembre 2009, le Bureau du registraire s'efforce de relever les nouveaux défis et de réaliser ses priorités stratégiques. Les principaux facteurs et risques ayant une incidence sur les activités de la Cour sont exposés en détail ci-après.

Environnement opérationnel. Le Bureau du registraire exerce ses fonctions dans un environnement en constante évolution. En 2010-2011, le Bureau du registraire a pris des mesures concrètes en préparation d'un important projet de remise à neuf de l'infrastructure vieillissante de l'édifice de la Cour suprême du Canada, et il a amorcé l'élaboration d'un programme d'examen fonctionnel.

Pour répondre à la demande accrue visant l'utilisation de données électroniques et de technologie dans le déroulement des instances à la Cour, les *Règles de la Cour suprême* ont été modifiées. Les prescriptions relatives au format des documents, tant sur support papier que sur support électronique, ont été supprimées des *Règles* et insérées dans les Lignes directrices pour la préparation des documents à déposer à la Cour suprême du Canada. Ce changement a pour objet principal de simplifier le processus en vue de futures modifications aux Lignes directrices. Les travaux visant à permettre la préparation et le dépôt de la plupart des documents d'instance par voie électronique ont facilité le processus de modification du format et des normes retenus pour le dépôt électronique des documents.

La restructuration organisationnelle de novembre 2009 a également permis d'améliorer les communications entre le Secteur des opérations de la Cour et le Secteur du développement et des solutions de TI ainsi que la prestation de services de soutien aux cabinets des juges. Le lancement de C-doc 1.3/1.4 et la migration à Word de Microsoft Office ont nécessité la révision des procédés (modèles des motifs de jugement) et du déroulement des activités. L'introduction de nouveaux outils technologiques a nécessité des ajustements aux processus de travail. Il aura fallu consacrer beaucoup de temps et d'efforts pour adapter le processus de rédaction des motifs de jugement au nouveau logiciel de traitement de texte.

Des pressions énormes s'exercent sur les organismes pour qu'ils établissent des processus électroniques et adoptent rapidement les nouvelles technologies. Or, avant l'introduction de tout autre nouvel outil technologique, il faut établir des objectifs clairs et réalistes sur les résultats et les gains d'efficacité attendus.

Également en 2010-2011, une évaluation s'est tenue en vue de trouver d'autres moyens d'améliorer l'efficacité des services administratifs de la Cour dans l'exercice de son mandat. Comme bon nombre d'autres petits organismes gouvernementaux, le Bureau du registraire doit concilier sans cesse, d'une part, la charge d'assurer son fonctionnement et de relever des défis particuliers et, d'autre part, celle de satisfaire aux mêmes exigences et attentes imposées par les organismes centraux (notamment en matière de rapports) que les ministères ou organismes de plus grande taille bénéficiant de ressources plus importantes. Une série de mesures visant à trouver des solutions à ces problèmes récurrents ont été proposées en 2010-2011 et il y sera donné suite en 2011-2012.

Principaux risques. Les principaux risques susceptibles d'influer sur la capacité, pour le Bureau du registraire, d'atteindre les résultats prévus au cours de la période sur laquelle porte le rapport ont trait à la gestion de l'information, à la gestion du changement et à la transformation organisationnelle, à la gestion des personnes, à la sécurité physique et à la sécurité de l'information, aux opérations liées aux activités et à la continuité des activités, ainsi qu'à la prestation des services d'appui aux juges. En vue de contrer ces risques, le registraire a procédé, en novembre 2009, à une réorganisation administrative afin de renforcer la fonction de gestion de l'information, de mieux réagir aux besoins de transformation organisationnelle ainsi que d'améliorer la prestation de divers services d'appui judiciaire aux cabinets des juges. Cette réorganisation a contribué à une meilleure utilisation des ressources et à une collaboration plus étroite entre les secteurs de la Cour, ce qui permet de réduire le risque associé à ces facteurs.

Sommaire – Rendement

Le tableau des ressources financières pour l'exercice 2010-2011 fait état des ressources approuvées par le Parlement au bénéfice du Bureau du registraire, des changements apportés aux ressources par suite du Budget supplémentaire des dépenses et d'autres autorisations ainsi que de l'affectation des fonds. Le tableau des ressources humaines pour 2010-2011 indique les équivalents temps plein prévus et réels.

Ressources financières en 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
29,4	31,6	30,3

Ressources humaines en 2010-2011 (équivalent temps plein - ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
209	203	6

Résultat stratégique : L'administration du tribunal de dernier ressort du Canada est efficace et indépendante.

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2010-2011
Niveau de satisfaction des juges relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles et fixées périodiquement avec les juges Objectif : niveau « satisfaisant »	Objectif atteint : Il ressort de réunions périodiques et d'entrevues des membres du Comité exécutif avec les juges que ces derniers sont satisfaits du service qui leur est offert.
Niveau de satisfaction des avocats relativement à la qualité du service offert	Entrevues annuelles avec les comités d'avocat Objectif : niveau « satisfaisant »	Objectif atteint : Les avocats sont grandement satisfaits puisque tous les commentaires des participants aux réunions du comité de liaison de la cour suprême du Canada et de l'Association du barreau canadien, et du Comité de la Cour / Correspondants sur la pratique et la procédure, qualifiaient d'excellents les services offerts par le Greffe de la Cour.

Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en millions de dollars)	2010–11 (en millions de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Favoriser le déroulement du processus d'audition et de décision	18,6	21,5	21,5	23,1	19,7	Institutions démocratiques solides et indépendantes
Total	**18,6**	**21,5**	**21,5**	**23,1**	**19,7**	

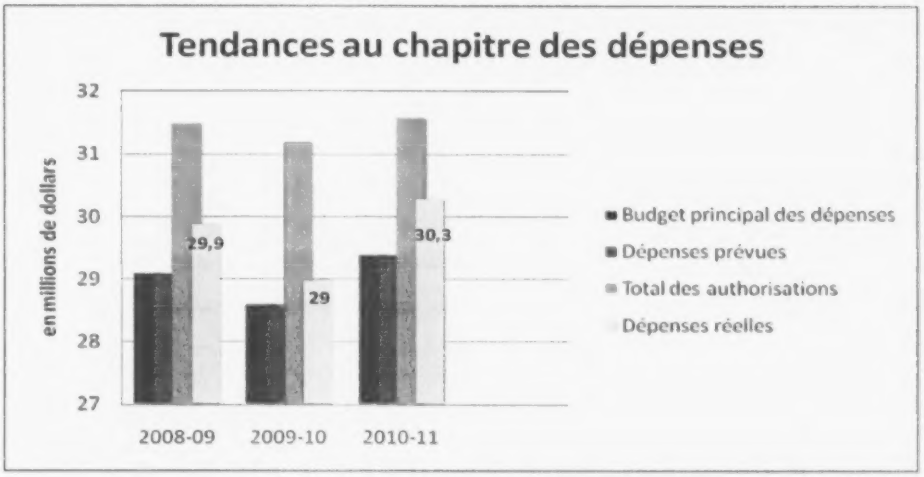
Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en millions de dollars)	2010–11 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	10,4	7,9	7,9	8,5	10,6

Profil des dépenses

Plan d'action économique du Canada (PAEC)

Le PAEC n'a eu aucune incidence sur les opérations ou les activités de la Cour.

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



Pour les trois exercices indiqués au graphique ci-dessus, la Cour suprême du Canada a obtenu des niveaux de référence relativement stables.

Les dépenses réelles ont varié légèrement entre 2008-2009 et 2010-2011, et l'augmentation des dépenses en 2008-2009 et 2010-2011 s'explique comme suit:

- La Cour suprême du Canada a reçu pour la dernière fois en 2008-2009 des sommes plus importantes pour la modernisation de sa salle d'audience. Le projet, pour lequel la Cour avait reçu 685 000 $, a coûté au total 651 000 $ en 2008-2009.
- En 2010-2011, le coût afférent au personnel a augmenté de 8 % (1,1 M $ de plus qu'en 2009-2010). L'augmentation était attribuable au versement, aux membres du groupe des LA, de sommes importantes en salaires rétroactifs aux termes de leur convention collective, au coût plus élevé des indemnités de départ et à l'augmentation générale des coûts globaux liés au personnel.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour un complément d'information sur les postes votés et législatifs de l'organisation, voir les *Comptes publics du Canada* de 2010-2011 (volume II). Il est possible d'en consulter une version électronique à l'adresse suivante : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

L'administration du tribunal de dernier ressort du Canada est efficace et indépendante.

Activité de programme : Favoriser le déroulement du processus d'audition et de décision

Description de l'activité de programme

Le Bureau du registraire existe pour fournir à la Cour, juridiction de dernier ressort, les services dont elle a besoin pour rendre ses décisions. Les principales responsabilités du Bureau du registraire consistent à fournir aux juges un ensemble complet de services administratifs et de services de soutien, en plus de gérer les affaires dont la Cour est saisie.

Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
21,5	23,1	19,7

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
147	145	2

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Sous-activité 1 : Gestion des affaires judiciaires			
Dossiers traités sans délai	[a] Nombre de mois entre le dépôt de la demande d'autorisation d'appel et la décision	3,5 mois	Atteint en grande partie
	[a] Nombre de mois entre l'audience et le jugement	6 mois	Non atteint (voir l'astérisque à la page 17)
Accessibilité des services et de l'information de la Cour	Pourcentage des avocats et des parties non représentées par un avocat qui sont « satisfaits » ou « très satisfaits » des services du Greffe	95 %	Dépassé
Fiabilité des systèmes de la salle d'audience	Nombre annuel de perturbations des audiences pour des raisons techniques	0	Entièrement atteint

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Sous-activité 2 : Services de bibliothèque			
Accessibilité des références documentaires	▪ Pourcentage de demandes d'assistance à la référence – renseignements factuels ou bibliographiques – obtenant réponse dans le respect de la norme de service d'un jour ouvrable	95 %	Dépassé
	▪ Pourcentage de demandes d'assistance à la référence complexes ou substantielles obtenant réponse à la date requise par le client	95 %	Dépassé
	▪ Pourcentage d'usagers « satisfaits » ou « très satisfaits » des services de bibliothèque	95 %	Dépassé

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
Sous-activité 3 : Traitement des versements à la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*			
Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte conformément à la *Loi sur les juges*	[a]Pourcentage des paiements traités conformément aux normes de service	95 %	Dépassé
	[a]Pourcentage d'erreurs de paiement	2 %	Entièrement atteint

Sommaire du rendement et analyse des sous-activités de programme

Sous-activité 1 : Gestion des affaires judiciaires

Dossiers traités sans délai

Résumé du rendement

Quant aux décisions relatives aux demandes d'autorisation d'appel, 93,3 % ont été rendues dans les six mois suivant le dépôt. En moyenne, les décisions étaient rendues 7,7 mois après l'audition de l'appel. Plus du tiers (35 %) des jugements ont été rendus dans les six mois suivant l'audition. Ces délais sont comparables à ceux de l'année précédente.

Analyse du rendement

Le Bureau du registraire tient des statistiques mensuelles sur la charge de travail de la Cour, son arriéré et le temps écoulé en moyenne entre les principales étapes de l'instance. Il produit également un rapport statistique annuel public qui peut être consulté à l'adresse http://www.scc-csc.gc.ca/stat/index-fra.asp.

Délais moyens (en mois)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Entre le dépôt de la demande d'autorisation et la décision sur la demande	5,4	4,3	5,7	3,9	3,7	3,7	3,4	3,5	3,2	3,2	3,4
Entre la date de l'autorisation (ou de l'avis d'appel de plein droit) et l'audition	12,5	11,4	12,2	10,5	9,4	9,1	7,7	9	8,9	7,6	7,7
Entre l'audition et le jugement	5,8	5,6	5,6	5,1	4	5,2	5,9	6,6	4,8	7,4	7,7

*En 2010, le délai moyen pour statuer sur une demande d'autorisation d'appel est demeuré dans la fourchette des valeurs cibles. La Cour a également maintenu à moins de huit mois le délai moyen entre la date de l'autorisation d'appel (ou de l'avis d'appel de plein droit) et l'audition du pourvoi. Le délai entre l'audition du pourvoi et le jugement s'est allongé légèrement, certains jugements étant rendus plus de sept mois après l'audition de l'appel. L'allongement du délai est attribuable à la complexité croissante de nombreux appels mis en délibéré. En 2010, les affaires ont été tranchées dix-neuf mois après le dépôt de la demande d'autorisation d'appel, comparativement à dix-huit mois en 2009.

Accessibilité des services et de l'information de la Cour

Résumé du rendement

Le Greffe sollicite les commentaires des usagers au moyen de fiches sur la satisfaction du client. Malgré un taux de réponse très faible, les réponses obtenues indiquent que les usagers sont « très satisfaits ».

Analyse du rendement

Les parties, le public et les médias ont accès aux services de la Cour par l'entremise du Greffe ou du site Web de la Cour. Le Greffe est le visage public de la Cour suprême du Canada. Les personnes qui s'y présentent sont invitées à remplir une fiche de commentaires concernant leur degré de satisfaction à l'égard des différents services offerts et du personnel. Certains clients s'adressent au Greffe pour obtenir copie d'un jugement ou

consulter un dossier; la plupart s'y présentent toutefois pour déposer des documents ou se renseigner sur la façon d'engager une instance devant la Cour suprême du Canada. Le personnel du Greffe doit communiquer rapidement une information juste et facile à comprendre, et les commentaires obtenus permettent de conclure à un rendement positif à tous égards, y compris en ce qui concerne la rapidité du service, le professionnalisme et les connaissances du personnel et la satisfaction générale.

Le nombre de demandes de renseignements généraux et autres sur la Cour provenant du public s'accroît. Ce phénomène est probablement attribuable au fait que le public est mieux informé et plus exigeant et qu'il s'intéresse aux questions passionnantes débattues dans les litiges. En 2010, le personnel du Centre des dossiers a continué de répondre aux demandes de documents se rapportant à des dossiers d'instance sur support papier ou électronique. Au total, 2724 demandes de documents et de dossiers provenant de la Cour et de clients de l'extérieur ont été traitées. Pour répondre à ces demandes, le personnel a repéré 6200 dossiers complets ou partiels. Plus de 98 % des demandes portant sur des documents et des dossiers de la Cour issues de l'extérieur de cette dernière ont été traitées dans les 48 heures, la norme de service établie à cet égard.

Le public peut dorénavant facilement consulter en ligne les mémoires des appelants et des intimés, affichés dans le site Web de la Cour. Il est prévu qu'un éventail accru de documents sera affiché dans le site Web, ce qui aura pour effet de diminuer le nombre de demandes provenant de l'extérieur et d'améliorer l'accès du public. Également en 2010-2011, Bibliothèque et Archives Canada a jeté un coup d'œil aux documents d'instance et aux documents administratifs de la Cour pour décider s'il y a lieu d'augmenter sa collection actuelle, en vue de préserver cette riche source de renseignements sur les processus de travail de la Cour et l'administration d'affaires présentant une importance nationale et de la mettre à la disposition d'un nombre accru de gens. Un protocole d'entente à ce sujet est prévu pour 2011-2012.

En 2010, le rapport de demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat a diminué légèrement; il est passé à 25 %. Celles qui ont communiqué avec la Cour ont toutes reçu un guide d'information et d'instructions renfermant des modèles de demande d'autorisation d'appel, de réponse et de réplique pouvant être remplis puis déposés à la Cour. Celles qui avaient accès à Internet ont été invitées à consulter le site de la Cour suprême du Canada, où un portail d'information leur permettait de télécharger les recueils de modèles en version PDF.

Pourcentage de demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat			
Année	**Nombre total de demandes d'autorisation d'appel**	**Demandes d'autorisation d'appel déposées par des parties non représentées par un avocat**	**Pourcentage de demandes déposées par des parties non représentées par un avocat**
2000	642	117	18 %
2001	621	117	19 %
2002	523	106	20 %
2003	550	92	17 %
2004	568	114	20 %
2005	544	103	19 %
2006	506	115	23 %
2007	602	149	25 %
2008	529	128	24 %
2009	545	143	26 %
2010	488	122	25 %

Fiabilité des systèmes de la salle d'audience

Résumé du rendement

Le Secteur du développement et des solutions de TI assure la gestion et le bon fonctionnement du matériel audio-visuel de la Cour et est responsable de la gestion de tous les systèmes de TI de la salle d'audience. Son objectif consiste à mettre en place le cadre nécessaire et à voir à la redondance des systèmes de la salle d'audience pour en assurer le fonctionnement en tout temps et pour prévenir l'interruption des audiences. En 2010-2011, une seule défaillance de l'équipement de la salle d'audience a été signalée, et elle n'a causé aucune interruption à l'audience de la Cour.

Un examen et une évaluation complets des systèmes de la salle d'audience sont planifiés pour 2011-2012, pour en assurer la fiabilité à long terme. L'exercice permettra de déterminer les améliorations possibles et les pièces d'équipement qui auront besoin d'être remplacées parce qu'elles atteindront la fin de leur vie utile prévue.

Analyse du rendement

Compte tenu qu'il n'y a eu qu'une seule défaillance d'équipement en 2010-2011 et qu'aucune interruption d'audience n'en a résulté, le niveau de rendement attendu à l'égard de cette priorité a été atteint.

Sous-activité 2 : Services de bibliothèque

Accessibilité des références documentaires

Résumé du rendement

L'exercice 2010-2011 a donné lieu à deux sondages sur la satisfaction des clients, en juin et décembre 2010. Celui de juin a obtenu un faible taux de participation (23 %), attribuable à une lassitude face aux sondages et au manque de rapport direct aux services de référence fournis. La méthodologie a donc été modifiée pour le sondage de décembre. Chaque demande d'assistance (renseignements factuels ou demande complexe) traitée incluait un sondage sur la satisfaction des clients. Le taux de participation y était bien supérieur. Les deux sondages ont révélé des taux de satisfaction dépassant l'objectif : près de 100 % des répondants ont indiqué que les renseignements demandés ont été reçus à temps et étaient pertinents à l'égard de leur travail.

Analyse du rendement

La Bibliothèque s'est surtout attachée à élaborer un nouveau modèle organisationnel affectant au personnel des responsabilités relatives à la fois à la bibliothèque et à la gestion de l'information et opérant la fusion de l'équipe du Centre des dossiers et de celle de la Bibliothèque en un seul groupe cohésif. Aucun changement important n'a été apporté dans le niveau des services de référence offerts aux juges ou au personnel de la Cour suprême.

L'incidence de l'inflation sur les collections de la bibliothèque fait l'objet d'un contrôle continu, effectué au moyen d'une analyse statistique des références contenues dans le *Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada*. Les résultats révèlent une augmentation, en 2010-2011, de la présence dans la collection documentaire de la bibliothèque de la jurisprudence (de 8,11 %) et de la législation (de 0,7 %) citées dans le *Recueil*. En 2010-2011, le rapport est à la baisse pour les sources secondaires citées dans le *Recueil* (de 9,4 %). Toutefois, dans la majorité des cas, les sources secondaires qui ne se trouvaient pas dans la collection documentaire de la bibliothèque étaient disponibles sur support électronique (57 %). Les autres références absentes de la collection ont été obtenues par le truchement de prêts entre bibliothèques et des mémoires des parties.

Dans l'ensemble, la disponibilité des sources est demeurée très élevée (100 %) grâce à la collection documentaire, aux publications Internet, aux abonnements à des banques de données et aux prêts entre bibliothèques. Au total, 1339 sources ont été citées dans les 67 arrêts de la Cour publiés en 2010. Le nombre de références à la jurisprudence et à la législation étrangères et de droit international a diminué, alors que le nombre de références à des sources secondaires étrangères a augmenté, ce qui exerce une pression accrue sur la collection documentaire de la bibliothèque.

Par ailleurs, la Cour a mis sur pied un nouveau système de gestion des ressources électroniques. Ainsi, le personnel de la Bibliothèque peut mettre à l'essai de nouvelles sources d'information et recueillir les commentaires des utilisateurs à ce sujet, ce qui lui permet d'évaluer, avant d'acquérir une licence d'utilisation, l'utilité potentielle d'un nouvel outil documentaire.

Sous-activité 3 : Traitement des versements à la Cour suprême conformément à la *Loi sur les juges*

Traitement des paiements en temps utile et de façon exacte conformément à la *Loi sur les juges*

Résumé du rendement

Dans 96 % des cas, les paiements conformes à la *Loi sur les juges* ont été faits en temps utile, soit dans le délai de cinq jours que prévoit la norme de service, avec un taux d'erreur de 2 % dans le traitement des demandes de paiement.

Analyse du rendement

Il s'agit d'une amélioration significative par rapport à l'exercice précédent, où le taux de paiements en temps utile était de 83 %. Nous nous sommes efforcés de resserrer le contrôle des demandes en attente afin d'assurer le remboursement en temps utile des dépenses des juges. Pour respecter les délais prévus, nous avons fait des paiements plus fréquents. Nous poursuivrons les efforts en vue de maintenir et de dépasser l'objectif de 95 %.

Bien qu'il n'y ait eu aucun examen indépendant des dossiers en 2010-2011, un contrôle des corrections apportées a permis de déterminer si la Cour suprême du Canada atteint son objectif de 2 % d'erreur ou moins. Diverses erreurs ont nécessité 7 corrections sur les 323 paiements faits, soit un taux d'erreurs de 2 %; l'objectif a donc été atteint. Les corrections ont été faites surtout dans les cas de codes financiers erronés. La Cour suprême du Canada poursuivra ses efforts en vue de réduire davantage ce taux d'erreur.

Activité de programme : Services internes

Description de l'activité de programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes à l'appui des programmes de la Cour et d'autres obligations d'un organisme comme la Cour. Il s'agit des groupements suivants : le soutien à la gouvernance et la gestion, les services de gestion des ressources et les services de gestion des biens. Les services internes regroupent uniquement les activités et les ressources requis pour l'ensemble de la Cour et non ceux requis pour un programme particulier.

Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
7,9	8,5	10,6

Ressources humaines 2010-2011 (équivalent temps plein - ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
62	58	4

Résumé du rendement

Les services internes du Bureau du registraire ont pour objectif d'appuyer la principale activité de programme de la Cour en fournissant en temps utile les services efficaces et efficients dont la Cour a besoin conformément aux normes de service établies. Certaines initiatives importantes ont été lancées en 2010-2011, notamment les rapports financiers trimestriels, les états financiers prospectifs et le contrôle interne des rapports financiers. Un examen indépendant des paiements prévus par la loi ainsi qu'une évaluation des services de sécurité ont été entrepris, tandis que les travaux des ressources humaines ont porté sur la gestion des compétences et le cadre de gestion de l'apprentissage.

Analyse du rendement

- En février 2011, les préparatifs en vue des prochains rapports financiers trimestriels (RFT) ont débuté. Une ébauche de RFT comparant le troisième trimestre de l'exercice 2010-2011 avec le trimestre correspondant de 2009-2010 a été établie et présentée pour examen et commentaires au Bureau du contrôleur général. Les commentaires de ce Bureau seront incorporés dans le premier RFT de 2011-2012 qui sera affiché sur le site Internet de la Cour à la fin d'août 2011.

- Après la publication, dans le Rapports sur les Plans et Priorités (RPP) de 2010-2011, des premiers états financiers prospectifs, le Bureau a poursuivi en 2010-2011 les travaux relatifs aux états financiers prospectifs qui ont été publiés dans le RPP de 2011-2012.

- En vue de la mise en œuvre, en avril 2011, de la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, la Cour a participé aux séances du groupe de travail organisées par le Bureau du contrôleur général. La révision des travaux préliminaires entrepris en 2009-2010 a été amorcée, et une stratégie de mise en œuvre de la nouvelle politique a été élaborée. La mise en œuvre complète et la vérification de la conformité nécessiteront des efforts soutenus en 2011-2012.

- La Cour a engagé Services de vérification Canada en 2010-2011 pour assurer l'exactitude des versements faits conformément à la *Loi sur les juges*. La vérification portait sur les exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010, et non sur les paiements faits en 2010-2011. Les résultats de la vérification ont été publiés dans le Rapport Ministériel sur le Rendement de 2009-2010.

- Conformément au nouveau modèle de gouvernance, la Cour poursuit l'évaluation de la prestation des services de sécurité, la mise en œuvre de nouvelles politiques et procédures et veille aux travaux relatifs à la planification de la continuité des activités.

- En octobre 2010, la Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement a été présentée au Comité exécutif, qui l'a approuvée. Elle a pour objectif de favoriser le leadership et de répondre aux besoins de l'organisation en matière d'apprentissage. Elle offre un cadre décisionnel relatif à l'apprentissage et au perfectionnement et définit le soutien et les ressources fournis au personnel.

La Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement fait état également de l'importance du transfert des connaissances essentielles à la relève de sorte qu'elle dispose des compétences nécessaires à la réalisation de la vision de la Cour. De plus, les Ressources humaines sont à analyser les statistiques sur l'apprentissage pour permettre à la Cour de dresser et de mettre en œuvre une liste des occasions d'apprentissage offertes à l'échelle de l'organisation, pour permettre de répondre aux besoins en la matière au niveau de l'organisation. Un exposé sera présenté au Comité exécutif en septembre ou octobre 2011 pour faire approuver les initiatives et la liste.

- En intégrant la vision et l'énoncé de valeurs organisationnels au Code de conduite, qui a été distribué à tous les employés, la sensibilisation du personnel était assurée et l'application de ces valeurs en milieu de travail était précisée. En outre, la vision et les valeurs ont été intégrées à une formation donnée à l'ensemble du personnel et visant à favoriser le respect en milieu de travail.

Leçons apprises

Gestion de l'information

La mise en place du système de gestion électronique des documents de la Cour et le passage progressif à l'utilisation de documents, de dossiers et de publications électroniques ont fait ressortir le besoin croissant d'un cadre de gestion de l'information et d'une structure de gouvernance adaptés. L'élaboration du programme de gestion de l'information a nécessité beaucoup de travail, notamment sur le plan de la gouvernance. D'autres efforts seront nécessaires pour permettre à la Cour de tirer le maximum de profit de l'investissement technologique considérable, tout particulièrement dans le domaine de l'évaluation des besoins et de la planification des améliorations à apporter au programme. Outre la mise à jour de la Stratégie relative à l'information d'entreprise, les travaux des prochaines années auront pour principal objet l'élaboration de bonnes règles en matière de gestion de l'information et la sensibilisation de l'ensemble du personnel à son rôle et à ses responsabilités de GI. La transformation organisationnelle en sera un résultat fondamental. Une stratégie de sensibilisation à la gestion de l'information ainsi que des séances d'orientation et de formation pour les employés sont prévues pour 2011-2012.

Renforcer le programme de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour

En 2010-2011, la Cour a été confronté à des défis importants dans le domaine de la sécurité, tant en raison des menaces croissantes à la sécurité des technologies de l'information que du manque de capacité attribuable au niveau élevé de roulement du personnel. Les efforts axés sur l'amélioration du programme global de sécurité afin de mieux répondre aux besoins de la Cour ont tout de même permis de prendre, dans le domaine de la sécurité des TI, des mesures importantes en vue d'assurer en permanence la sécurité du fonds d'information documentaire de la Cour.

Quant à la sécurité physique, la nouvelle structure organisationnelle permettra d'améliorer le programme de sécurité dès que de nouveaux postes seront dotés. Le manque de ressources à la Direction générale des services de sécurité a ralenti la mise en œuvre de nouvelles politiques, la révision et l'évaluation du programme de sécurité actuel. La Cour a pris des mesures à cet égard et procédera également à la révision et à l'actualisation de ses procédures d'urgence, au besoin.

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

État condensé de la situation financière
Au 31 mars 2011 (en millions de dollars)

	Variation en %	2010-2011	2009-2010 (*redressé)
Total des actifs	(14) %	7,4	8,6
Total des passifs	7 %	7,3	6,8
Avoir du Canada	(94) %	0,1	1,8
Total	**(14) %**	**7,4**	**8,6**

* Après l'adoption de nouvelles conventions comptables

Le Bureau du registraire a adopté la Norme comptable 1.2 du Conseil du Trésor – États financiers des ministères et des organismes (NCCT 1.2), en vigueur pour l'exercice 2010-2011. Le changement important dans les conventions comptables du Bureau du registraire apporté par l'adoption de la NCCT 1.2 vise la consignation des sommes payables sur le Trésor comme des actifs dans l'état de la situation financière. La nouvelle norme comptable a été appliquée rétroactivement. L'écart considérable au poste Avoir du Canada découle de l'adoption de la nouvelle norme comptable.

Déclaration condensée des opérations
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011 (en millions de dollars)

	Variation en %	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses	4 %	41,2	39,8
Total des revenus	0 %	0,2	0,2
Coût net des opérations	**4 %**	**41,0**	**39,6**

Graphiques des principales données financières

États financiers

Les états financiers peuvent être consultés sur le site Web du Bureau du registraire à l'adresse : http://www.scc-csc.gc.ca/fin/2010-11-fra.asp.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires du Rapport sur le rendement pour 2010-2011 peuvent être consultés sur support électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp.

- Achats écologiques
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- Frais d'utilisation

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Édifice de la Cour suprême du Canada 301, rue Wellington Ottawa (Ontario) K1A 0J1 http://www.scc-csc.gc.ca	Renseignements généraux Téléphone : (613) 995-4330 Télécopieur : (613) 996-3063 courriel : reception@scc-csc.gc.ca
Roger Bilodeau, c.r., registraire Téléphone : (613) 996-9277	courriel : reception@scc-csc.gc.ca
Mary McFadyen, registraire adjointe Téléphone : (613) 996-7521	courriel : registry-greffe@scc-cscs.gc.ca
Barbara Kincaid, avocate générale Téléphone : (613) 996-7721	courriel : Barbara.Kincaid@scc-csc.gc.ca
Catherine Laforce, directrice générale, Secteur des services intégrés Téléphone : (613) 947-0682	courriel : Catherine.Laforce@scc-csc.gc.ca
Michel Gallant, directeur, direction générale des services d'appui aux juges et du protocole Téléphone : (613) 996-4841	courriel : Michel.Gallant@scc-csc.gc.ca

Liste des rapports prévus par la loi et des rapports de l'organisme

Recueil des arrêts de la Cour suprême

En vertu de l'art. 17 de la *Loi sur la Cour suprême*, le registraire ou le registraire adjoint, selon les instructions du Juge en chef, est chargé de la publication des arrêts de la Cour dans le *Recueil des arrêts de la Cour suprême*, qui comprend tous les motifs de jugements rédigés par la Cour au cours d'une année civile.

Lois appliquées

Loi sur la Cour suprême	**L.R.C. 1985, ch. S-26 et ses modifications**
Loi sur les juges	**L.R.C. 1985, ch. J-1 et ses modifications**